

أثر استخدام التكنولوجيا على الأعمال الإدارية بالتطبيق على
الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة

اسم الطالب:

عوض محمد قشعر

هوية الطالب:

١٠٩٠٦٣٦٥٩٦

مشروع تخرج-١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

المقدمة	٣
مشكلة البحث	٤
٢,١ الفجوات النظرية	٤
٢,٢ الفجوات التطبيقية	٤
سؤال البحث الرئيس	٤
أهمية الدراسة	٥
٣,١ الأهمية النظرية	٥
٣,٢ الأهمية العملية	٥
أسئلة البحث الفرعية	٦
أهداف البحث	٦
٥,١ الأهداف الفرعية	٦
فرضيات البحث	٧
نموذج البحث	٧
الدراسة الميدانية	٨
منهجية البحث	٩
هيكل المشروع المقترح	٩

المقدمة

إن الإدارة الحديثة سعت إلى تغيير نواحي كثيرة في المؤسسات منها العامل البشري، أي طريقة التعامل مع الجمهور سواء الداخلي أو الجمهور الخارجي وهذا باستقبال رد الفعل والاهتمام بأرائهم وأفكارهم ووجهات نظرهم المختلفة بالإضافة إلى التسويق للمنتج سواء المنتج المادي أو غير المادي، كما ونذكر سرعة الإنتاجية والتنافسية بين المؤسسات المختلفة والتكنولوجيا، كتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي اقتحمت الإدارات بمختلف تقنياتها وأجهزتها (سعال، ٢٠٢٢).

فأشار البحيصي (٢٠٠٥) في دراسته إلى أن نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة تعد عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل المؤسسات، وتنبثق هذه الأهمية من كون المعلومات تُستخدم باعتبارها أداة للتنسيق، ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات، وكذلك تعد أداة للتواصل بين المنظمة والبيئة المحيطة بها، فمع التوسع الجغرافي والتوزيع الإنتاجي أصبحت هناك حاجة ملحة للوصول إلى مناطق جغرافية مختلفة بأقل وقت وجهد لإتمام عمليات التسويق والتمويل وحتى الحاجة للموارد البشرية، فالجانب الإداري في المؤسسات تربطه علاقة وثيقة بنظم المعلومات وتزداد هذه العلاقة كلما زادت الحاجة إلى الثقة بالقرارات الإدارية ومعرفة نتائجها المتوقعة.

ويذكر إلياس (٢٠٢١) أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تلعب دوراً رئيساً في إحداث التغييرات المختلفة على العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من وظائف العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف.

فإن التقنية أحدثت نوعاً من التغييرات في شتى مجالات الحياة، ويمكن القول إنها غيرت شكل العالم بأكمله، فنلاحظ ذلك من خلال النظر في تأثير التكنولوجيا في الإدارة، إذ نستطيع من خلال التكنولوجيا تخزين البيانات وتنظيمها وجمعها ومساعدة الإداريين على الوصول إلى بياناتهم بأقل جهد ووقت، كما أن مع التطور التكنولوجي ساعد ذلك العديد من المؤسسات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة بشكل أفضل، وأي مؤسسة تتخلف عن مواكبة التطور التكنولوجي ستبذل بالتراجع والانحسار، فهناك حاجة ماسة إلى النظر في الدراسات التطبيقية التي تساهم في بيان مدى أهمية مواكبة هذا التطور في الأعمال الإدارية ولا سيما في مجال الطيران.

فإدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات يعد ثورة حقيقية في عالم الإدارة، وذلك من خلال تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء به، ويتضح لنا ذلك من خلال تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية تواكب العصر؛ لذا كان من الضروري التفات المؤسسات لإدخال التكنولوجيا في الأعمال الإدارية وعمل دراسات تطبيقية توضح ذلك.

مشكلة البحث

أدركت المؤسسات أن التكنولوجيا تعد مصدرًا قويًا؛ إذ تساهم في تحقيق فوائد استراتيجية، وتحقيق الميزة التنافسية التي تساعد على تطوير عملياتها ومنتجاتها، والوصول إلى عملائها، فركزت على الاستعانة بهذه التقنيات المختلفة بأنماط متعددة، ولا سيما في المجال الإداري، وإن توفر التكنولوجيا لا يعني بالضرورة تطبيقها بالصورة المثلى ما لم يكن هنالك قبول لهذه التكنولوجيا، وتوفر المتطلبات اللازمة لنجاحها؛ ولذا فقد برزت الحاجة إلى دراستها دراسة تطبيقية لمعرفة مدى تطبيقها بداخل المؤسسات ومدى الاستفادة منها في تحسين أداء الأعمال الإدارية.

٢,١ الفجوات النظرية

التكامل المحدود للتكنولوجيا والأعمال الإدارية مما يؤدي إلى كثرة أعباء المهام الروتينية على الموظفين في الجانب الإداري: حملت الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، وخلقت قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى القومي أو العالمي مما أدى إلى زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية تساعد المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية، فعدم الاستفادة من المزايا التي تقدمها التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يؤدي إلى كثرة الأعباء على العاملين.

٢,٢ الفجوات التطبيقية

الاستكشاف المحدود لاعتماد التكنولوجيا في الأعمال الإدارية: إن التكنولوجيا ووسائلها عامل مهم في إدارة واختزال الوقت، ولا بد من إحسان استعمالها حتى لا يكون ذلك مضيعة للوقت؛ لذا لا بد من توظيف كل ميزة في الجانب المناسب.

قلة الدراسات التطبيقية في مجال توظيف التكنولوجيا في الأعمال الإدارية ولا سيما في شركات الطيران مما أدى إلى حاجة ماسة لمزيد من البحوث في هذا المجال.

سؤال البحث الرئيس

بناء على ما سبق، فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن التساؤل الرئيس الآتي: إلى أي مدى ساهمت التكنولوجيا في تيسير أداء الأعمال الإدارية؟

أهمية الدراسة

تتبع الأهمية النظرية والتطبيقية للبحث من أن التقنية أحدثت نوعاً من التغييرات في شتى مجالات الحياة، ويمكن القول إنها غيرت شكل العالم بأكمله، فنلاحظ ذلك من خلال النظر في تأثير التكنولوجيا في الإدارة، إذ نستطيع من خلال التكنولوجيا تخزين البيانات وتنظيمها وجمعها ومساعدة الإداريين على الوصول إلى بياناتهم بأقل جهد ووقت، كما أن مع التطور التكنولوجي ساعد ذلك العديد من المؤسسات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة بشكل أفضل، وأي مؤسسة تتخلف عن مواكبة التطور التكنولوجي ستبدأ بالتراجع والانحسار، فهناك حاجة ماسة إلى النظر في الدراسات التطبيقية التي تساهم في بيان مدى أهمية مواكبة هذا التطور في الأعمال الإدارية ولا سيما في مجال الطيران، ومن هنا يمكن الإشارة إلى الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية فيما يأتي:

٣,١ الأهمية النظرية

تتبع أهمية الدراسة من أهمية العمل الإداري ودوره الفعال بداخل المؤسسات إضافة إلى أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في الأعمال الإدارية بداخل المؤسسات مما يساهم في تقليل التكاليف الإدارية؛ لضمان استمرارية حياة المؤسسات.

جاءت هذه الدراسة لملء الفجوة في موضوع علاقة التكنولوجيا بالأعمال الإدارية لإثراء مكتبة الدراسات الإدارية.

٣,٢ الأهمية العملية

تتجلى أهمية الدراسة في الربط بين التكنولوجيا والأعمال الإدارية مما يساهم في قياس أثر سهولة استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية بكافة أنواعها.

تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية في تقديم نتائج أقرب ما تكون إلى الصحة؛ باعتبار أنها مبنية على دراسة تطبيقية من أرض الواقع، وسنُذيل الدراسة بتوصيات مبنية على تلك النتائج ويمكن الاستفادة منها في الشركة التي ستقوم عليها الدراسة التطبيقية.

أسئلة البحث الفرعية

بناء على التساؤل الرئيس للبحث، فإن الدراسة تسعى إلى الإجابة عن التساؤلات الفرعية للبحث والتي تتمثل فيما يأتي:

-ما هو أثر استخدام التكنولوجيا على التخطيط الإداري لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة؟

-ما هو أثر استخدام التكنولوجيا على التنظيم الإداري لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة؟

-ما هو أثر استخدام التكنولوجيا على التوجيه والإشراف لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة؟

-ما هو أثر استخدام التكنولوجيا على الرقابة الإدارية لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة؟

أهداف البحث

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر استخدام التكنولوجيا على الأعمال الإدارية لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة.

١, ٥ الأهداف الفرعية

ينبثق من هذا الهدف الرئيس العديد من الأهداف الفرعية الآتية:

-تحديد أثر استخدام التكنولوجيا على التخطيط الإداري لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة.

-تحديد أثر استخدام التكنولوجيا على التنظيم الإداري لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة.

-تحديد أثر استخدام التكنولوجيا على التوجيه والإشراف لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة.

-تحديد أثر استخدام التكنولوجيا على الرقابة الإدارية لدى الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة.

فرضيات البحث

تسعى الدراسة إلى التيقن من مدى صواب الفرضية الرئيسة الآتية:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على الأعمال الإدارية.

ويتشعب من هذه الافتراضية العديد من الافتراضات الفرعية التي تتمثل فيما يأتي:

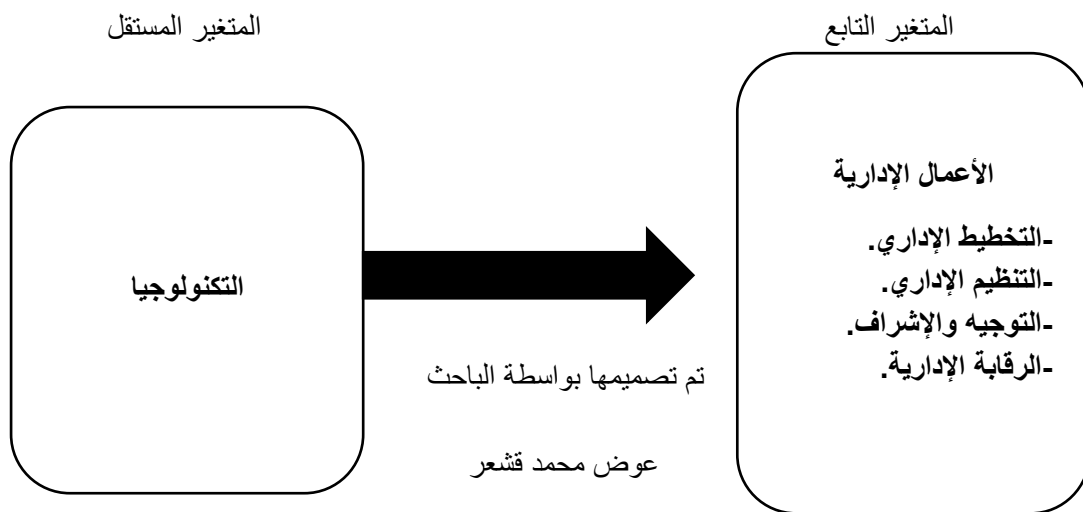
الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على التخطيط الإداري.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على التنظيم الإداري.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على التوجيه والإشراف.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا على الرقابة الإدارية.

نموذج البحث



الدراسة الميدانية

مكان التطبيق:

الشركة الوطنية للمساعدة الأرضية للطيران "NAGS" هي شركة مسجلة في المملكة العربية السعودية، تتخصص الشركة في تقديم خدمات صيانة لخطوط شركات الطيران التجارية، وخدمات في الدعم، واللوجستيات، وخدمات أخرى، يقع المقر الرئيس للشركة في جدة، ولديها فروع في كل من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي ومطار الملك فهد الدولي، ومطار الملك عبد العزيز الدولي.

عندما نفذت المملكة العربية السعودية رؤيتها الإستراتيجية لخدمات الدعم الأرضي، قامت شركة NAGS بدمج عملية المناولة الأرضية "NHS" مع الخدمات الأرضية للخطوط الجوية العربية السعودية و عطار للخدمات الأرضية لتأسيس الشركة السعودية للخدمات الأرضية "SGS".

تحتفظ NAGS بالسيطرة على ٢١٪ من SGS وتلعب دورًا حاسمًا في توجيهها نحو تحقيق رؤيتها المتمثلة في كونها مزود خدمة أرضية مشهور عالميًا بعمليات الجودة والسلامة.

في أكتوبر ٢٠١١، حصلت NAGS على الموافقة لبناء وتشغيل مرفق صيانة الخط في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة إلى جانب خدمات الدعم الأرضية الأخرى وبدأت التشغيل في أبريل ٢٠١٢.

احتفظت NAGS بفريق الإدارة السابق لـ NHS، والذي قادها لتصبح الشريك الأكثر تفضيلاً لمشغلي الطيران داخل المملكة العربية السعودية. يتألف الفريق من محترفين متفانين ومركزين يتمتعون بخبرة إدارية واسعة النطاق في مجال الطيران والصناعة.

حصلت NAGS على الموافقة لتقديم خدمات صيانة الخطوط من قبل الهيئة العامة السعودية للطيران المدني (GACA) ووكالة السلامة الأوروبية (EASA). (الشركة الوطنية للمساعدة الأرضية للطيران، ٢٠٢٤).

ويمكن تعريف متغيرات البحث كالآتي:

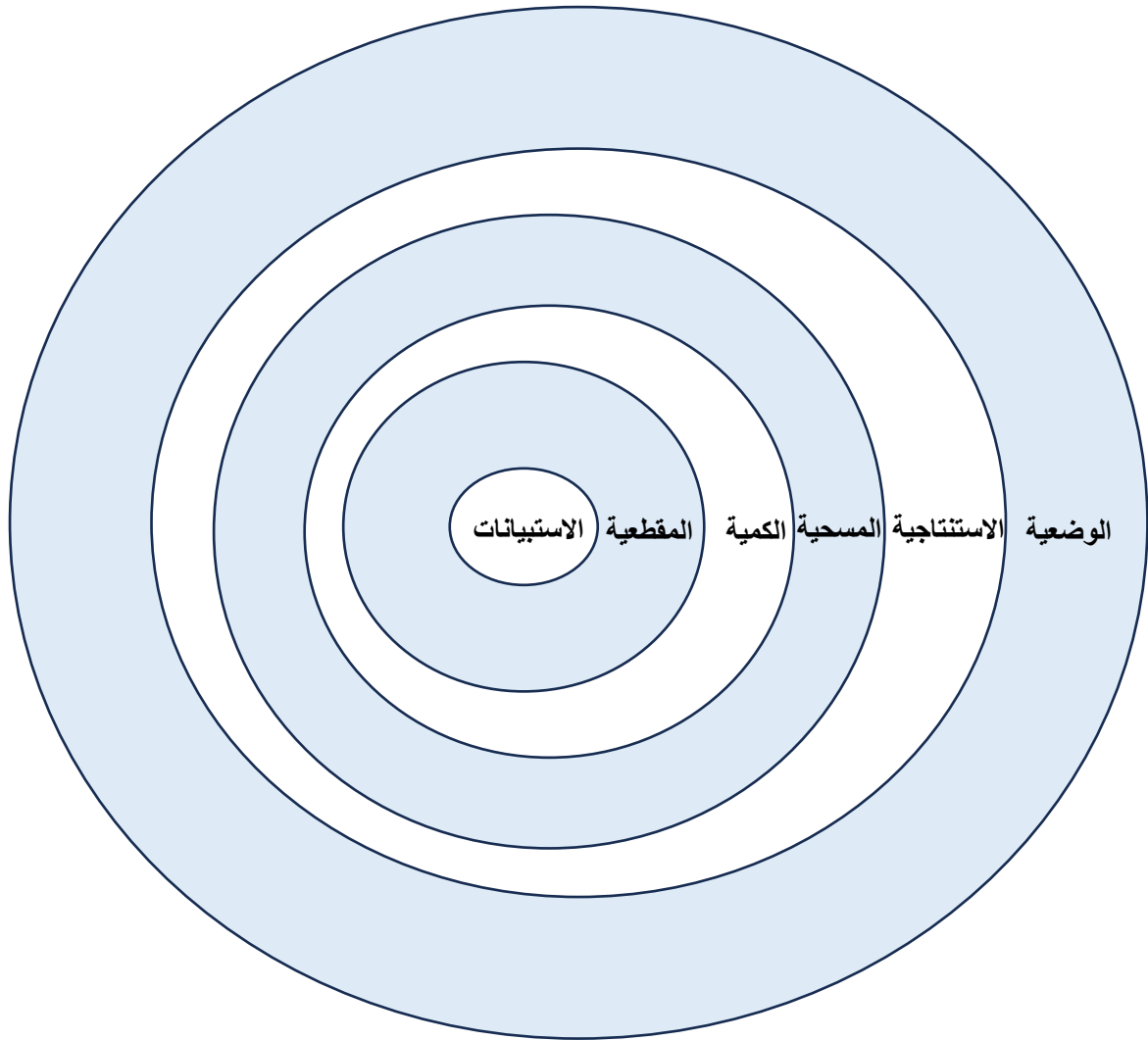
المتغير المستقل:

التكنولوجيا: هي المعرفة والألات والمعدات والوسائل وطرق تحويل المدخلات إلى مخرجات (أبو عيسى & آدم، ٢٠٠٦).

المتغير التابع:

يعرف الباحث الأعمال الإدارية على أنها: الأعمال والمهام المطلوب إنجازها من القسم الإداري، وينبغي تحقيق التكامل والتناسق بين هذه المهام لإنجازها على أكمل وجه.

منهجية البحث



هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

قائمة المراجع

- إلياس، ناصر. (٢٠٢١). أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مج ١٠، ع ١، ٢٢٠-٢٣٣.
- البحيصي، عصام محمد. (٢٠٠٥). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال- دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) مج ١٤، ع ١٤.
- سعال، سومية. (٢٠٢٢). تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ظل الإدارة الحديثة. مجلة التراث، مج ١٢، ع ٤٤، ٦٧ - ٨٣.
- أبو عيسى، المبروك ميلاد الشيباني، وآدم، موسى أحمد. (٢٠٠٦). أثر التكنولوجيا على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المركز الوطني للإرصاد الجوي عن الفترة الزمنية من ١٩٩٤ - ٢٠٠٤ م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران. (٢٠٢٤). متاح على: <https://www.nags-ksa.com/index.php/about> تم الاطلاع على المواقع بتاريخ ٢٠٢٤/٣/١٧.